

This Page Is Inserted by IFW Operations
and is not a part of the Official Record

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images may include (but are not limited to):

- BLACK BORDERS
- TEXT CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- FADED TEXT
- ILLEGIBLE TEXT
- SKEWED/SLANTED IMAGES
- COLORED PHOTOS
- BLACK OR VERY BLACK AND WHITE DARK PHOTOS
- GRAY SCALE DOCUMENTS

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

**As rescanning documents *will not* correct images,
please do not report the images to the
Image Problems Mailbox.**

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平7-74844

(43) 公開日 平成7年(1995)3月17日

(51) Int.Cl.⁵
H 0 4 M 11/00識別記号 庁内整理番号
3 0 3 7406-5K

F I

技術表示箇所

審査請求 未請求 請求項の数10 O L (全 18 頁)

(21) 出願番号 特願平5-218929

(22) 出願日 平成5年(1993)9月2日

(71) 出願人 000004226

日本電信電話株式会社

東京都千代田区内幸町一丁目1番6号

(72) 発明者 梶井 文生

東京都千代田区内幸町一丁目1番6号 日

本電信電話株式会社内

(72) 発明者 三上 浩次

東京都千代田区内幸町一丁目1番6号 日

本電信電話株式会社内

(72) 発明者 藤井 雅浩

東京都千代田区内幸町一丁目1番6号 日

本電信電話株式会社内

(74) 代理人 弁理士 志賀 正武

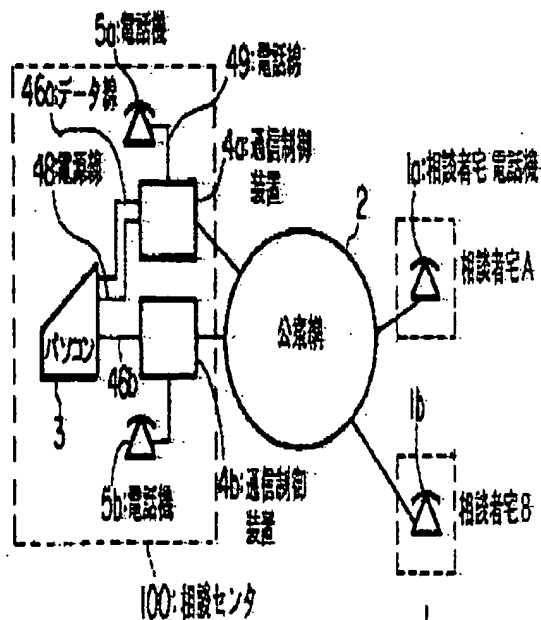
最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 相談受付処理方法およびその装置

(57) 【要約】

【目的】 カウンセリング等を必要とする相談者から電話があった場合、その対応に必要な情報の表示等を行い、相談への対処を迅速に行う。

【構成】 相談者からの着信があった場合、その相談者の識別情報を受信して通信制御装置4aまたは4b内の記憶部44に記憶する。パーソナルコンピュータ3は予め記憶装置33に記憶された相談者マスタファイルのうち上記記憶部44に記憶された識別情報に対応した情報を検索し、CRTディスプレイ34に表示させる。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 相談受付サービスの各利用者からの相談を公衆網を介して受け付ける相談受付処理方法であって、
前記各利用者の識別情報、電話番号、氏名および当該利用者に関連した個人情報をマスタファイルとして予め記憶し、
前記公衆網を介して前記利用者からの着信があった場合に、

- (1) 前記公衆網を電話機に接続し、
- (2) 前記電話機を保留状態とし、該利用者の識別情報を前記公衆網から受信して識別情報記憶手段に記憶し、
- (3) 前記電話機を前記公衆網に再度接続して保留状態を解除し、
- (4) 前記識別情報記憶手段に記憶された識別情報に対応した前記電話番号、氏名および個人情報を前記マスタファイルから検索して表示することを特徴とする相談受付処理方法。

【請求項2】 相談受付サービスの各利用者からの相談を公衆網を介して受け付ける相談受付処理方法であって、
前記各利用者の識別情報、電話番号および氏名をマスタファイルとして予め記憶し、
前記公衆網を介して前記利用者からの着信があった場合に、

- (1) 該利用者の識別情報を前記公衆網から受信し、
- (2) 該識別情報に対応した前記電話番号および氏名を前記マスタファイル記憶手段から読み出し受付ファイルとして順次蓄積し、
- (3) 使用者からのコマンド入力により前記受付ファイルの内容を表示装置に表示することを特徴とする相談受付処理方法。

【請求項3】 相談受付サービスの各利用者からの相談を公衆網を介して受け付ける相談受付処理方法であって、
前記各利用者について識別情報および当該利用者の相談受付を担当する者の無線呼出式携帯用受信機の電話番号を予め記憶し、
前記公衆網を介して前記利用者からの着信があった場合に、

- (1) 該利用者の識別情報を前記公衆網から受信し、
- (2) 該識別情報に対応した前記電話番号を検索し、
- (3) 該電話番号を公衆網に発信することを特徴とする相談受付処理方法。

【請求項4】 電話機と、通信制御手段と、中央制御手段とを有し、相談受付サービスの各利用者からの相談を受け付ける相談受付処理装置であって、
前記通信制御手段が、
前記各利用者からの着信時、当該利用者の識別情報を公衆網から受信して記憶する識別情報記憶手段と、

前記公衆網を前記電話機または前記中央制御手段に接続する接続切替手段とを具備し、

前記中央制御手段が、
前記各利用者の識別情報、電話番号、氏名および当該利用者に関連した個人情報をマスタファイルとして記憶し、
前記識別情報記憶手段に記憶された識別情報に対応する前記電話番号、氏名および個人情報を前記マスタファイルから検索して表示することを特徴とする相談受付処理装置。

【請求項5】 前記通信制御手段を複数有することを特徴とする請求項4記載の相談受付処理装置。

【請求項6】 前記中央制御手段は、使用者からのコマンド入力により前記複数の通信制御手段のうち利用者からの着信を受けていないものに電話番号を出力し、該通信制御手段が該電話番号を前記公衆網に発信することを特徴とする請求項5記載の相談受付処理装置。

【請求項7】 電話機と、通信制御手段と、中央制御手段とを有し、相談受付サービスの各利用者からの相談を受け付ける相談受付処理装置であって、
前記通信制御手段は、前記各利用者からの着信時、当該利用者の識別情報を公衆網から受信し、
前記中央制御手段は、前記各利用者の識別情報、電話番号、氏名および当該利用者に関連した個人情報を予めマスタファイルとして記憶し、前記通信制御手段により受信された識別情報に対応した前記電話番号、氏名および個人情報を前記マスタファイルから検索し受付ファイルとして順次蓄積することを特徴とする相談受付処理装置。

【請求項8】 前記中央制御手段は表示装置を備え、前記受付ファイルに蓄積された情報を該表示装置に表示すると共に使用者からのコマンド入力により前記通信制御手段へ電話番号を出力し、前記通信制御手段が公衆網に該電話番号を発信することを特徴とする請求項7記載の相談受付処理装置。

【請求項9】 オフフックによらず自動着信を行う機能を有する電話機と、通信制御手段と、中央制御手段とを有し、相談受付サービスの各利用者からの相談を受け付ける相談受付処理装置であって、
前記通信制御手段は、前記各利用者からの着信時、当該利用者の識別情報を公衆網から受信し、
前記中央制御手段は、相談受付を行う各担当者の無線呼出式携帯用受信機の電話番号を記憶し、これらの電話番号のうち前記通信制御手段により受信された識別情報に対応する電話番号を前記通信制御手段へ出力し、該電話番号を公衆網に発信させることを特徴とする相談受付処理装置。

【請求項10】 前記通信制御手段が、前記中央制御手段へ電源を供給する電源供給手段と、前記電源の供給をON/OFFする手段とを具備することを特徴とする請

求項4乃至9のいずれか1の請求項に記載の相談受付処理装置。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【産業上の利用分野】この発明は、老人等の相談への応答に利用される相談受付処理方法およびその装置に関する。

【0002】

【従来の技術】社会の高齢化、複雑化に伴い、カウンセリングの需要が高まってきた。しかしながら、カウンセラーの人員にも限りがあり、カウンセリングを必要とするすべての人々の要求に応えるのは困難である。また、カウンセリングを必要とする老人等がカウンセラーを訪れる負担も大きい。

【0003】このような背景に鑑み、相談センタに滞在するカウンセラーが電話を利用して相談者の相談を受け付ける形態のカウンセリングが行われている。従来、この種のカウンセリングにおいて、相談センタのカウンセラーは、例えばかかりつけの病院と担当医やその相談者の健康状態等の記載されたカルテを見ながら相談者と電話で対応していた。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、従来の相談受付形態においては、相談者から電話があった場合、カウンセラーはその相談者との相談に必要なカルテ等の書類を逐一探し出して机上に準備し電話での相談を行うため、相談者に対し迅速に回答するのが困難であるという問題があった。また、多くの相談者からの相談を受け付ける場合、各相談者に関するカルテ等の書類を取り扱うこととなるため、それらの書類の出し入れの管理が非常に複雑となり、管理のための労力も多大なものとなるという問題があった。

【0005】また、夜間等、カウンセラーが相談センタに滞在していない場合には、相談を受けることができず、特に、その相談が緊急時の連絡の場合には、手遅れになるおそれがあり、大きな問題となっていた。更に、カウンセラーが離席中に次々に電話がかかってくる場合には、他の者がその対応をし、後で電話をかける旨、受け付けた相談者の連絡先をメモ等で残しておく必要があった。また、電話中に相談者の健康状態が悪くなく、かかりつけの医院へ連絡する場合には、一々、別な電話機をダイヤルして発信せざるを得ず、非常に操作が面倒であった。

【0006】この発明は上述した事情に鑑みてなされたものであり、カウンセラーの負担の増加を招くことなく、相談者に対し適切かつ迅速な応答を行うことができる相談受付処理方法および相談受付処理装置を提供することを目的としている。

【0007】

【課題を解決するための手段】本発明は、老人等の相談

に応じる相談センタにおいて、老人等の相談者からの相談や老人宅等からの緊急通報時に、発信元に関する情報を抽出してカウンセラーに提示し、あるいは、緊急連絡先への連絡を行うための手段を提供するものである。より具体的には次の通りである。

【0008】まず、請求項1に係る発明は、相談受付サービスの各利用者からの相談を公衆網を介して受け付ける相談受付処理方法であって、前記各利用者の識別情報、電話番号、氏名および当該利用者に関連した個人情報データをマスタファイルとして予め記憶し、前記公衆網を介して前記利用者からの着信があった場合に、(1)前記公衆網を電話機に接続し、(2)前記電話機を保留状態とし、該利用者の識別情報を前記公衆網から受信して識別情報記憶手段に記憶し、(3)前記電話機を前記公衆網に再度接続して保留状態を解除し、(4)前記識別情報記憶手段に記憶された識別情報に対応した前記電話番号、氏名および個人情報を前記マスタファイルから検索して表示することを特徴とする相談受付処理方法を要旨とする。

【0009】請求項2に係る発明は、相談受付サービスの各利用者からの相談を公衆網を介して受け付ける相談受付処理方法であって、前記各利用者の識別情報、電話番号および氏名をマスタファイルとして予め記憶し、前記公衆網を介して前記利用者からの着信があった場合に、(1)該利用者の識別情報を前記公衆網から受信し、(2)該識別情報に対応した前記電話番号および氏名を前記マスタファイル記憶手段から読み出し受付ファイルとして順次蓄積し、(3)使用者からのコマンド入力により前記受付ファイルの内容を表示装置に表示することを特徴とする相談受付処理方法を要旨とする。

【0010】請求項3に係る発明は、相談受付サービスの各利用者からの相談を公衆網を介して受け付ける相談受付処理方法であって、前記各利用者について識別情報および当該利用者の相談受付を担当する者の無線呼出式携帯用受信機の電話番号を予め記憶し、前記公衆網を介して前記利用者からの着信があった場合に、(1)該利用者の識別情報を前記公衆網から受信し、(2)該識別情報に対応した前記電話番号を検索し、(3)該電話番号を公衆網に発信することを特徴とする相談受付処理方法を要旨とする。

【0011】請求項4に係る発明は、電話機と、通信制御手段と、中央制御手段とを有し、相談受付サービスの各利用者からの相談を受け付ける相談受付処理装置であって、前記通信制御手段が、前記各利用者からの着信時、当該利用者の識別情報を公衆網から受信して記憶する識別情報記憶手段と、前記公衆網を前記電話機または前記中央制御手段に接続する接続切替手段とを具備し、前記中央制御手段が、前記各利用者の識別情報、電話番号、氏名および当該利用者に関連した個人情報をマスタファイルとして記憶し、前記識別情報記憶手段に記憶さ

れた識別情報に対応する前記電話番号、氏名および個人情報情報を前記マスタファイルから検索して表示することを特徴とする相談受付処理装置を要旨とする。

【0012】請求項5に係る発明は、前記通信制御手段を複数有することを特徴とする請求項4記載の相談受付処理装置を要旨とする。

【0013】請求項6に係る発明は、前記中央制御手段は、使用者からのコマンド入力により前記複数の通信制御手段のうち利用者からの着信を受けていないものに電話番号を出力し、該通信制御手段が該電話番号を前記公衆網に発信することを特徴とする請求項5記載の相談受付処理装置を要旨とする。

【0014】請求項7に係る発明は、電話機と、通信制御手段と、中央制御手段とを有し、相談受付サービスの各利用者からの相談を受け付ける相談受付処理装置であって、前記通信制御手段は、前記各利用者からの着信時、当該利用者の識別情報を公衆網から受信し、前記中央制御手段は、前記各利用者の識別情報、電話番号、氏名および当該利用者に関連した個人情報を含めマスタファイルとして記憶し、前記通信制御手段により受信された識別情報に対応した前記電話番号、氏名および個人情報情報を前記マスタファイルから検索し受付ファイルとして順次蓄積することを特徴とする相談受付処理装置を要旨とする。

【0015】請求項8に係る発明は、前記中央制御手段は表示装置を備え、前記受付ファイルに蓄積された情報を該表示装置に表示すると共に使用者からのコマンド入力により前記通信制御手段へ電話番号を出力し、前記通信制御手段が公衆網に該電話番号を発信することを特徴とする請求項7記載の相談受付処理装置を要旨とする。

【0016】請求項9に係る発明は、オフフックによらず自動着信を行う機能を有する電話機と、通信制御手段と、中央制御手段とを有し、相談受付サービスの各利用者からの相談を受け付ける相談受付処理装置であって、前記通信制御手段は、前記各利用者からの着信時、当該利用者の識別情報を公衆網から受信し、前記中央制御手段は、相談受付を行う各担当者の無線呼出式携帯用受信機の電話番号を記憶し、これらの電話番号のうち前記通信制御手段により受信された識別情報に対応する電話番号を前記通信制御手段へ出力し、該電話番号を公衆網に発信させることを特徴とする相談受付処理装置を要旨とする。

【0017】請求項10に係る発明は、前記通信制御手段が、前記中央制御手段へ電源を供給する電源供給手段と、前記電源の供給をON/OFFする手段とを具備することを特徴とする請求項4乃至9のいずれか1の請求項に記載の相談受付処理装置を要旨とする。

【0018】

【作用】上記請求項1または4に係る発明によれば、相談者からの着信があった場合、その相談者の識別情報に

基づいてカウンセリングに必要な情報が表示されるので、相談者からの相談に対しカウンセラーが迅速かつ適切な対応をとることができる。

【0019】上記請求項2、7または8に係る発明によれば、カウンセラーが不在のときに相談者からの着信があった場合、その相談者の識別情報に基づいて相談者の氏名および電話番号が検索され、受付ファイルとして蓄積される。従って、カウンセラーは受付ファイルの内容を参照することにより不在中に電話をかけてきた相談者の相談に応じることができる。

【0020】上記請求項3または9に係る発明によれば、相談者からの着信があった場合にその相談者に対応する担当者の無線呼出式携帯用受信機に対し発信が行われる。従って、夜間受付等、緊急を要する相談に対応することができる。

【0021】上記請求項5に係る発明によれば、複数の相談者からの相談を同時に受け付けることができる。また、上記請求項6に係る発明によれば、ある通信制御手段を介して相談者の相談を受け付けている間に、他の通信制御手段により例えば病院等への発信を行うことができる。また、請求項10に係る発明によれば、通信制御手段により中央制御手段への電源の供給を制御することができる。

【0022】

【実施例】以下、図面を参照し本発明の実施例を説明する。

(実施例1)

(1) 実施例の構成

図1に本実施例に係る相談受付システムの全体の構成を示す。図1において、相談者宅1a、1b、…は、各々固有の10番号（識別情報）を記憶し送信する機能を有する電話機である。100は相談センタであり、相談者からの連絡を受けて相談者の相談に応じるカウンセラーが滞在している。

【0023】相談センタ100には、パーソナルコンピュータ（以下、パソコンと略す）3、通信制御装置4aおよび4b、電話機5aおよび5bが各々設置されている。ここで、通信制御装置4aおよび4bは、図1に示す通り、公衆網2を介し、相談者宅の各電話機1a、1b、…と接続される。パソコン3は図2に示すように中央制御装置31、入力装置32、記憶装置33、CRTディスプレイ34、プリンタ35、2つの通信インターフェイス36a、36bから構成されている。ここで、入力装置32はパソコンの操作者がコマンド等を入力するためのもので、例えばキーボードやタッチパネル等により構成されている。

【0024】通信制御装置4aの構成を図3に示す。なお、通信制御装置4bもこの通信制御装置4aと同様な構成となっている。図3において、41は端末切替部であり、制御部43からの指令に従い、公衆網側の電話回

線を電話機5aの電話線49または信号交換部42に接続する。信号交換部42は公衆網2側から受信したPB（プッシュボタン）信号を検出し、制御部43が読み取ることができるデジタル信号に変換する機能と、制御部43から送出される電話番号を表すデジタル信号をPB信号（ダイヤルパルス信号でも良い）に変換する機能と、オフフック信号を抽出する機能を備えている。また、制御部43は以下の機能を有している。

【0025】①相談者宅電話機1a、1b、…から送信されるID番号を抽出し、記憶部44に記憶させる機能
②パソコン3からデータ線46を介して受信したコマンドを解釈し、端末切替部41や電源切替部45の切替制御を行う機能

③パソコン3から発信要求と発信先の電話番号を受信し、公衆網2との電話回線接続のための制御手順を実行し、発信先との回線を接続する機能

【0026】記憶部44はID番号を複数記憶する記憶エリアを有するメモリである。電源供給部47は100Vの商用交流電源等から供給される電力を通信制御装置の各部に適した直流電圧に変換して供給すると共に、交流100Vの電源をさらに電源切替部45から電源線48を介して外部へ供給するものである。電源切替部45は制御部43の制御により、スイッチをONまたはOFF状態としパソコンへの電源の供給または停止を行うものである。

【0027】図2に示すパソコン3の2つの通信インターフェース36a、36bはデータ線46a、46b（例えばRS232Cの通信インターフェース）を介して各々通信制御装置4a、4bと接続されている。パソコン3の電源線48は、図1では通信制御装置4aと接続されているが、通信制御装置4a、4bのいずれか一方と接続されていれば良い。

【0028】図4はパソコン3の記憶装置33に記憶されている相談者マスタファイルの内容を示すものであり、同図に示す通り、1人の相談者のマスタファイルは相談者のID番号、氏名、住所、緊急連絡先、居住形態等の情報から構成されている。この例では、すべての情報を一つのファイルに集約した例を示したが、1人の相談者に関する情報を複数のファイルに分散させて記憶装置33に記憶させても良い。その場合、ID番号等により複数のファイル間の相関を持たせなければならない。また、ファイルの内容は一例であり、カウンセラーの業務に応じて、必要な情報を追加・変更すれば良い。例えば、カウンセラーが看護婦等、医学的な知識のある者の場合には、健康状態の詳細について、聴力、視力、血圧値等の情報を有しても良い。また、カウンセラーが老人の娯楽（例えばゲートボールのように）についての知識がある者の場合には、相談者が属しているゲートボールのチーム、練習日、事務所等の情報を有していても良い。本実施例においては、相談者マスタファイルの他、

各相談者の個人情報として以下列挙するファイルが記憶装置33に記憶されている。

【0029】相談者写真ファイル：本システムでは、予め各相談者の顔写真がイメージスキャナにより読み取られ、この結果得られる写真情報が相談者写真ファイルとして記憶装置33に記憶される。

相談者メモファイル：以前にその相談者と相談した内容のあらましを過去何回分について記録したファイルである。図7に相談者メモファイルの内容を例示する。図7は、例として過去3回分を記憶する場合を示している。

【0030】また、記憶装置33には、以上説明した相談者に関するファイルの他、相談者の相談相手となる各担当者に係る情報を集約した担当者マスタファイルが記憶されている。この担当者マスタファイルの内容を図9に例示する。

【0031】（2）実施例の動作

図5に本実施例に係る相談受付システムの通信制御シーケンスを示す。同図に示すように、相談者が相談者宅の電話機1aから相談センタ100の通信制御装置4aの電話番号を発信先として発信を行うと、この発信信号が公衆網2に送出され、公衆網2から相談センタ100の通信制御装置4aに着信信号が送出される。相談センタ100の通信制御装置4aでは、通常、端末切替部41が公衆網2の電話回線を電話機5aの電話線49に接続しており、このため、着信信号は電話機5aに送出され電話機5aが呼び出される。電話機5aの受話器が外される（オフフック状態）と、応答信号が通信制御装置4aの端末切替部41を介して公衆網2へ送出され、この応答信号が相談者宅電話機1aに送信される。この結果、相談者宅電話機1aと相談センタ100の通信制御装置4aとの回線が接続される。そして、相談者宅電話機1aは、応答信号を受信すると、相談者電話機1aのID番号と通報種別コード（例えば、緊急：0 相談：1）を表すPB信号を公衆網2を介して通信制御装置4aに送出する。

【0032】通信制御装置4aの制御部43は、電話線49がオフフック状態であることを検知すると、直ちに端末切替部41を切り替え、電話線49を保留状態にすると共に、公衆網2側の電話回線を端末切替部41を介して信号交換部42に接続する。次に公衆網2の電話線49からID番号と通報種別コードを表すPB信号が受信されると、このPB信号は、信号交換部42によってデジタル信号に変換され、制御部43に送られる。制御部43は、デジタル信号に変換されたID番号と通報種別コードを記憶部44に書き込むと共に、端末切替部41を切り替え、公衆網2側の電話回線を電話線49と接続し、電話機5aを通話状態とする。

【0033】一方、通信制御装置4aの電源切替部45では通常ON状態となっているため、パソコン側へ電源

線48を介してAC100V電源が配給されている。しかし、事前にパソコン3からデータ線46を介して送られてくるコマンドにより制御部43から電源切替部45をOFF状態としている場合には、電源切替部45は電話線49のオフフック状態を検知した制御部43からの制御によりON状態となりパソコン3へ電源線48を介して電源を供給し、パソコン3を自動的に立ち上げる。電源線48への電源供給機能は全ての通信制御装置が備えているが、パソコンの電源入力は通常1本であり配給できるのは1台となる。従って、例えば、図1に示すようにパソコン3の電源線48は通信制御装置4aのみに接続し、通信制御装置4bには接続しない。

【0034】この場合、通信制御装置4bに電話着信するとパソコン3に電力を供給できない。このような不都合を回避するため、公衆網2の機能で通信制御装置4aの電話番号を代表番号として登録しておき、通信制御装置4aの電話が通話中でない場合には、必ず、この通信制御装置4aに着信するようにしておく。

【0035】相談者宅電話機1aは、ID番号と通報種別コードの送出後、通話状態となり、相談者は電話機1aにより相談センタ100のカウンセラーと相談を開始する。本実施例では次に述べるパソコン3でのID番号検索等の処理を後にし、まず、電話回線を接続し相談者とカウンセラーが電話で話ができるようにしている。その理由は、パソコン3の処理を先に行うと、その間、相談者は持っている状態になり、話が出来ず不安になる恐れがあるからである。本システムは、相談者と通話を可能にすることを最優先としている。

【0036】パソコン3の中央制御装置31は、電源が供給されて立ち上がることにより図6にフローを示すルーチンを実行する。同図に示すように、中央制御装置31は、入力装置32からの入力コマンドがあるか否かを判断し(ステップS100)、入力コマンドがない場合、通信インターフェイス36a、36bを介して、常時、通信制御装置4a、4bに対して交互に、ID要求コマンドを送出する(ステップS101、S103)。一方、入力装置32からのコマンド入力があると、そのコマンドに対応した処理を行う。ここで、コマンドに対応した処理としては、相談者マスタファイル等のファイル検索、ファイル更新、パソコン電源のOFF等がある。

【0037】中央制御装置31から送出されたID要求コマンドは通信制御装置4a、4bの制御部43によって解釈され、記憶部44に蓄積されているID番号がある場合にはパソコン3に対してID番号と通信種別コードが送出され、蓄積されていない場合にはその旨の信号が送出される。一例として、通信制御装置4aの記憶部44に図4の相談者ID番号「000010」が蓄積されているとすると、この通信制御装置4aの記憶部44に蓄積されたID番号と通報種別コードは、ID要求コ

マンド(ステップS101)に応答しインターフェイス36aを介して中央制御装置31に送られることとなる。

【0038】パソコン3の中央制御装置31は、上述のようにID要求コマンドを送出する一方、ID番号および通報種別コードが各インターフェイス36aおよび36bを介して受信されたか否かを常時判断している(ステップS102、S104)。上記例の場合、ステップS102の判断結果が「Yes」となることにより、中央制御装置31はID番号「000010」を取り込み(ステップS105)、このID番号に相当する相談者の情報を図4に示す相談者マスタファイルから検索し、中央制御装置31内のメモリに蓄積すると共に、その検索した情報に含まれる写真番号(図4の項目番号14)「000023」から相談者写真ファイルを検索し該当する相談者の顔写真を抽出して、やはり、中央制御装置31内のメモリに蓄積する。さらに、図7に例示した相談者メモファイルから前回の相談内容、すなわち、図7の項目番号05の「腰痛のため病院に連絡」を抽出して中央制御装置31内のメモリに蓄積する(以上、ステップS106)。次に中央制御装置31は、メモリに蓄積した各種情報から、カウンセラーが相談者を認識できる最低限の情報、すなわち、相談者の氏名、住所と顔写真だけを表示する(ステップS107)。その時の画面を図8に示す。

【0039】その後、カウンセラーのコードとパスワードが入力されると、中央制御装置31はそのコードから担当者マスタファイル(図9参照)に記憶された該当するカウンセラーのパスワードを抽出し、そのパスワードと入力されたパスワードが一致した場合のみ、相談者の詳細な情報を表示する(以上、ステップS108～S111)。パスワードのチェックの目的は、相談者の情報はプライベートな情報が多く、事前に許可された者以外には見せないようにするためである。ただし、パスワードは不可欠なものではなく、担当者コードだけでチェックしても良い。また、パスワードは担当者個人別のものではなく事前に端末毎に設定したものでも良い。

【0040】担当者コードとパスワードのチェックが終了すると、次に、先程検索した相談者マスタファイルの情報の内、基本的な情報と相談者の写真情報、前回の相談メモの内容を画面に表示する(ステップS111)。

【0041】この表示例を図10に示す。カウンセラーはこの画面を見ながら相談者との電話による相談を行う。画面には、相談者の顔写真が表示されるため、以前にその相談者と会ったことのあるカウンセラーであれば、氏名を記憶していなくても顔によってその人の様子が思い出され、相談する上で非常に便利となる。また、前回の相談内容が表示されるため、今回の対応を検討する上で参考となる。

【0042】更に、カウンセラーが相談によって他の情

報を必要とする場合、例えば、かかりつけの病院、担当医等が知りたい場合には、パソコン3の入力装置32からコマンドを入力する。

【0043】中央制御装置31は、このコマンド入力の有無および表示終了の指示の有無をステップS112およびS114において判断しており、コマンド入力があった場合にはメモリに記憶してある該当する相談者マスタファイルの情報から必要な項目を表示する（ステップS113）。従って、カウンセラーはこの表示情報を確認することによりその後の対応を決めることが可能である。また、例えば、カウンセラーが看護婦等、医学的な知識のある者で、相談者マスタファイルに聴力、視力、血圧等の健康状態の詳細についての情報を有している場合には、これらの情報を表示することにより、医学的な相談を行うことも可能である。

【0044】本実施例において、パソコン3には2台の通信制御装置4aおよび4bが接続されているため、カウンセラーが一方の電話機で、相談者と話をしながら、必要なところへ電話発信できる。

【0045】例えば、通信制御装置4aを介して電話による相談を受け付けている際、その相談者の身体の不具合が悪く、医者に相談者宅へ往診に行ってもらいたいといった状況が起こり得る。かかる状況が生じた場合、カウンセラーは、入力装置32からコマンドを入力し、相談者マスタファイルで検索した係り付けの病院、担当医とその連絡先を、図11のように画面表示させる。この画面において、パソコン3の入力装置32からのコマンド入力により緊急病院が発信先として選択されると、中央制御装置31は発信すべき電話番号「082-123-3500」を通信制御装置4bの制御部43に送出する。制御部43では、図20に示すように回線の接続手順を実行し、緊急病院先との回線を接続する。すなわち、制御部43は、発信要求コマンドと発信する電話番号を受け取ると、公衆網2の電話回線を電話線49側から信号変換部42側に接続するように端末切替部41を切り替える。次に、制御部43からの制御により信号変換部42にオフフック状態の信号を送出させた後、信号変換部42に対し電話番号「082-123-3500」を変換デジタル信号を送ると、信号変換部42ではこれをPB信号に変換して、公衆網2に対し送出する。その後、制御部43は、信号変換部42を介して、発信先からの応答信号を受信し、回線の接続が完了すると、端末切替部41に切替指令が送られ、電話機5bの電話線と公衆網2の電話回線を接続する。以後、電話機5bと医者宅電話機との間で会話が行われる。これにより、一々、電話機から発信する手間が省け、操作が簡単になると共に、カウンセラーは医者宅との回線が接続されるまで相談者と話ができる利点がある。

【0046】通信制御装置を2台備えている他の利点として、一方の通信制御装置が使用状態でも、他方で受信

することができ、パソコン3は使用できないが、電話機による会話が出来る利点がある。この場合、必要な情報はパソコン3で処理中の前の相談者との対応終了後に検索することになる。

【0047】（実施例2）

（1）実施例の構成

実施例2は、カウンセラーが離席している場合または夜間受付の場合に対処し得るように上記実施例1に機能追加を行ったものである。本実施例においては、上記実施例1において使用した相談者マスタファイル等の他、以下のファイルを使用する。

【0048】夜間・離席受付ファイル：このファイルは、夜間またはカウンセラーの離席時に相談者からの着信があった場合に記憶装置33内に作成されるファイルである。図16にこの夜間・離席受付ファイルの構成を例示する。

ヘルパーマスタファイル：夜間受付に応じるヘルパーに関する情報を集約したファイルであり、記憶装置33内に予め記憶される。このヘルパーマスタファイルの内容を図18に例示する。

【0049】（2）実施例の動作

本実施例において、パソコン3の中央制御装置31は、電源が供給されて立ち上がることにより図12～図15にフローを示すルーチンを実行する。このルーチンは、前掲図6におけるステップS101～S114の各処理に対し、離席・夜間受付に対処するためのステップS201～S215の各処理、およびかかる処理にスイッチするための判断処理（ステップS106a）が追加されている。また、入力装置32からの入力コマンドに対応した処理として、上記実施例1において説明した各処理の他、各々該当する入力コマンドにตอบสนองし、夜間受付を行うか否かのフラグの設定または解除を行う処理と、離席受付を行うか否かのフラグの設定または解除を行う処理とが追加されている。以下、図12～図15を参照し本実施例の動作を説明する。なお、離席・夜間受付でない場合の動作は上記実施例1と全く同じであるので、図12～図15に記載の各ステップのうち上記実施例1のもの共通するステップに対し同一のステップ番号を付け、その説明を省略する。

【0050】＜離席時の処理＞カウンセラーは離席するときに、パソコン3の入力装置32から離席である旨のコマンドを入力する。この結果、ステップS100の判断結果が「Yes」となり、この場合の入力コマンドに対応した処理、すなわち、中央制御装置31内のメモリまたは記憶装置33に離席であることを示す情報を書き込む処理が行われる。この書き込みが行われると、中央制御装置31が図12に示すフローを実行する際、ID番号に関連した情報を検索した（ステップS106）後に行う「離席または夜間受付か否か」の判断（ステップS106a）の結果が「Yes」となり、中央制御装置

31は関連情報の一部を表示することなく図14に示す各処理を実行する。

【0051】まず、中央制御装置31内に記憶している年月日及び時刻（以下、これらを時刻情報という）を読み込み（ステップS201）、この時刻情報と、相談者マスタファイルから抽出した必要な情報、すなわち、相談者ID、相談者カナ氏名、相談者氏名、電話番号、住所と、通信制御装置4aから読み込んだ通報種別コードとを夜間・離席受付ファイルに書き込む（ステップS202）。

【0052】図16において、受付区分は受付中の処理が離席処理か夜間処理であることを表している。カウンセラーの離席中に受け付けたID番号に関連する情報はこの夜間・離席受付ファイルの構造で順次蓄積されていく。このファイル構成で、コール済みフラグは、受け付けた時点ではOFFとなっている。カウンセラーが席に戻り、パソコン3の入力装置32からコマンドにより離席を解除し、その間に受け付けた情報、すなわち、その間に夜間・離席受付ファイルに書き込まれた情報を検索するコマンドをパソコン3の入力装置32から投入すると、中央制御装置31が実行する処理はステップS100からステップS210（図15）へ進むこととなり、中央制御装置31は夜間・離席受付ファイルを検索し、受け付けた情報の一覧を表示する。この表示画面を図17に示す。カウンセラーは、この中から連絡すべき相談者、例えば、「デンデンハナコ」をパソコン3の入力装置32から選択すると、ステップS211において行う「連絡する相談者を選択したか否か」の判断の結果が「Yes」となる。さらにカウンセラーが発信すべき旨のコマンドを入力すると、ステップS212において行う「発信するか否か」の判断の結果が「Yes」となり、中央制御装置31は発信要求コマンドと発信する電話番号「082-123-9876」を通信制御装置4aの制御部43に送出する（ステップS213）と共に、夜間・離席ファイルの選択した相談者の情報のコール済みフラグをONと書き換える（ステップS214）。

【0053】一方、通信制御装置4aの制御部43では、発信要求コマンドと発信する電話番号を受け取ると、図20のように回線の接続手順を実行し、相談者との回線を接続する。すなわち、制御部43では、公衆網2の電話回線を電話線49側から信号変換部42にオフフック状態の信号を送出させた後、信号変換部42に対し電話番号「082-123-9876」を表すデジタル信号を送ると信号変換部42ではこれをPB信号に変換して、公衆網2に対し送出する。その後、制御部43は、信号変換部42を介して、発信先からの応答信号を受信し、回線の接続が完了すると、端末切替部41に切替へ、電話線49と公衆網2の電話回線を接続する。以後、電話機4bと相談者宅電話機1aで会話を開始す

る。その後、パソコン3の画面は前掲図8に示す表示画面となり、中央制御装置31は、図13に示すステップS107以降の処理、すなわち、実施例1と同様の処理を行う。この時、前掲図8ではなく、図10に示す表示画面とし、図13に示すステップS111以降の処理を行うようにしてもよい。

【0054】＜夜間受付処理＞夜間のように相談センタに相談を受け付ける者が長時間不在の場合にも、相談者から緊急の電話がかかってくる場合がある。かかる場合に対処するためには、基本的構成は実施例1と同じで構わないが、相談センタの電話機5a、5bは留守番電話機、すなわち、オフフックによらず自動着信を行い得る電話機にする必要がある。留守番電話機を用いた場合、着信があると自動的にオフフック状態となり、応答信号が送出される。この場合の通信手順は、実施例1と同じであり、図3に示す通りである。また、通常、夜間にはパソコン3の電源はOFFとなっているため、必ず、通信制御装置4aからパソコンに電源が供給される。そして、パソコン3の中央制御装置31は、以下説明するように夜間受付に係る処理を実行する。

【0055】この夜間受付処理の内容は上記離席時の処理とほぼ同様であるが、夜間・離席受付ファイルに情報を書き込んだ後の処理が異なったものとなる。すなわち、ステップS202において書き込みを行った後、ステップS203において行う「夜間受付か否か」の判断の結果が「Yes」となる結果、以下の処理が実行される。

【0056】まず、中央制御装置33は、事前に相談者マスタファイルに記憶されている主ヘルパーコード（図4の項目番号27）、例えば「001」を抽出し、そのヘルパー番号「001」を基に、図18に示すヘルパーマスタファイルをアクセスし該当するヘルパーが携帯する無線呼出式携帯用受信機（以下、無線呼出機と略す）の電話番号、すなわち、「082-7771234」を検索する（ステップS204）。次に、中央制御装置31は、図19の制御手順のように、通信制御装置4aへ無線呼出機発信要求コマンドと共に無線呼出機の番号「082-7771234」とメッセージを通信制御装置4aへ送出する（ステップS206）。メッセージとしては、相談者の電話番号「082-123-9876」と内容が緊急であることを示すコードを送付する。

【0057】通信制御装置4aでは、制御部43で無線呼出機番号、メッセージを受信し、公衆網2の電話回線を電話線49側から信号変換部42側に接続するように端末切替部41を切り替えた後、無線呼出機番号とメッセージを信号変換部42でPB信号に変換し、公衆網2からヘルパーの無線呼出機に着信信号が送出され、この無線呼出機をコールすると共に、メッセージを表示する。ヘルパーは無線呼出機のコールと表示されたメッセージにより、連絡先を把握し、そこへ連絡し、緊急の状

況に対応することが可能となる。

【0058】本実施例では、ヘルパーが無線呼出機を持っている可能性が高いため、ヘルパーに連絡する例を説明したが、これはヘルパーに限るわけではなく、例えば、家族や医師など、無線呼出機を有している連絡者なら誰でも良い。その場合、ヘルパーマスタファイルの代わりに緊急連絡者のファイルが必要となり、そのファイルは緊急連絡者とその無線呼出機番号が対応する情報があれば良い。又、無線呼出機のメッセージは緊急連絡電話番号に限らず、相談者の氏名やコード番号等でも良い。

【0059】また、本実施例では、夜間処理の場合には必ずヘルパーの無線呼出機を呼び出す例を示したが、夜間処理に限らずパソコン3で無線呼出機を呼び出す処理があることがわかれば良い。例えば、相談者マスタファイルに無線呼出機呼出が必要か否かを表すデータを持たせ、これによって判断しても良い。また、通報種別コードを使って、緊急の場合のみ呼び出すようにしても良い。

【0060】上記実施例1および2の説明では、通信制御装置が2つの場合で説明したが、これは、パソコン側の通信インタフェースの数に応じて、複数であれば、いくら増やしても良い。その場合も、IDを読み取る対象が増えるだけで処理は変わらない。

【0061】また、公衆網がアナログ網である場合で説明したため、IDはPB信号で送出するとしたが、デジタル網であっても同様の手順で実現できる。その場合、IDはデジタル信号として送出されることになり、場合によれば着信信号に付加されて送出しても良い。

【0062】

【発明の効果】以上説明したように、本発明によれば、相談者からの着信があった場合に、その相談者の識別情報の受信が行われ、この識別情報に基づいて当該相談者に関連する必要な情報の表示あるいは当該相談者に対応した緊急連絡先への発信といった処理が行われるので、カウンセラーの負担の増加を招くことなく、迅速かつ適切に相談者への対応をとることができるという効果が得られる。

【図面の簡単な説明】

【図1】 この発明の第1実施例による相談受付システムの構成を示す図である。

【図2】 同実施例におけるパーソナルコンピュータ3

の構成を示すブロック図である。

【図3】 同実施例における通信制御装置4aの構成を示すブロック図である。

【図4】 同実施例において使用する相談者マスタファイルの内容を例示する図である。

【図5】 同実施例における通信制御手順を示す図である。

【図6】 同実施例の動作を説明するフローチャートである。

【図7】 同実施例において使用する相談メモファイルの内容を例示する図である。

【図8】 同実施例における表示画面を例示する図である。

【図9】 同実施例において使用する担当者マスタファイルの内容を例示する図である。

【図10】 同実施例における表示画面を例示する図である。

【図11】 同実施例における表示画面を例示する図である。

【図12】 この発明の第2実施例の動作を説明するフローチャートである。

【図13】 同実施例の動作を説明するフローチャートである。

【図14】 同実施例の動作を説明するフローチャートである。

【図15】 同実施例の動作を説明するフローチャートである。

【図16】 同実施例において使用する夜間・離席受付ファイルの内容を例示する図である。

【図17】 同実施例の表示画面を例示する図である。

【図18】 同実施例の表示画面を例示する図である。

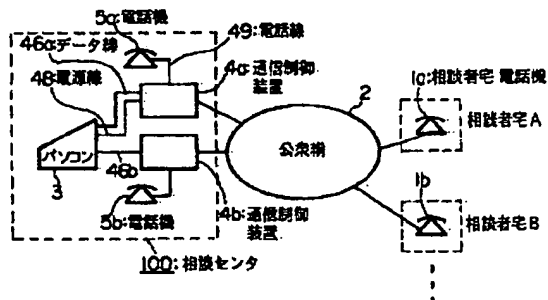
【図19】 同実施例における通信制御手順を示す図である。

【図20】 同実施例における通信制御手順を示す図である。

【符号の説明】

2……公衆網、3……パーソナルコンピュータ、3.1……中央制御装置、3.3……記憶装置、3.4……CRTディスプレイ、3.2……入力装置、4a、4b……通信制御装置、4.3……制御部、4.4……記憶部（識別情報記憶手段）、4.1……端末切替部（接続切替手段）、4.2……信号変換部、4.7……電源、4.5……電源切替部。

【図1】

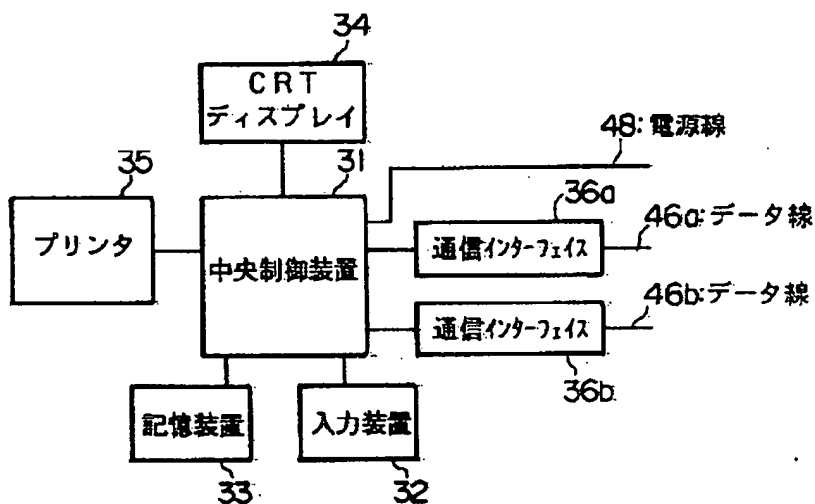


【図9】

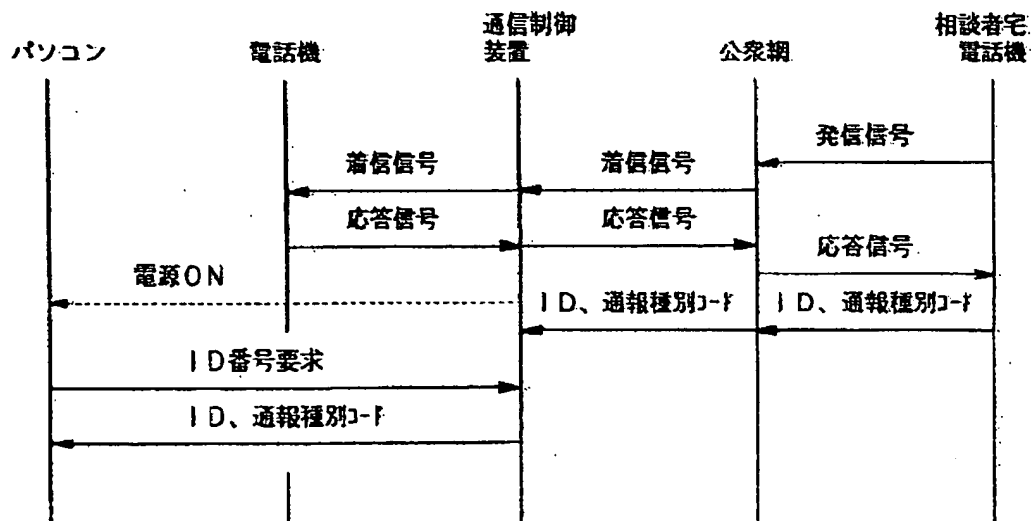
番号	項目	データ
01	担当者コード	010
02	担当者名	ヤマダ タロウ
03	パスワード	1234

担当者 (カウンセラー) マスタファイル

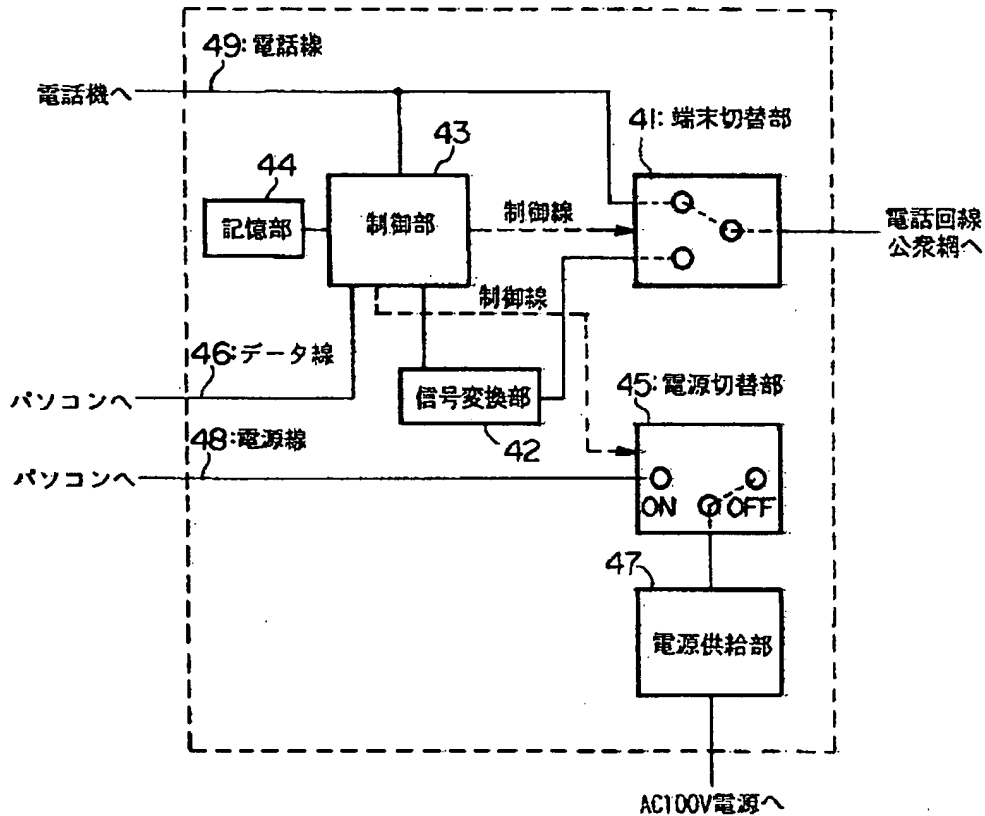
【図2】



【図5】



【図3】



【図7】

番号	項目	データ
01	相談者ID	000010
02	受付番号1	000001
03	担当者コード1	010
04	相談対応年月日1	19920930
05	メモ内容1	腹痛のため、病院に連絡。
06	受付番号2	000003
07	担当者コード2	013
08	相談対応年月日2	19920921
09	メモ内容2	10月の市内の行事予定を連絡。
10	受付番号3	000005
11	担当コード3	022
12	相談対応年月日3	19920913
13	メモ内容3	腹痛のため、病院に連絡。

相談メモファイル

【図8】



【図 4】

番号	項目	データ
01	相談者ID	000010
02	相談者カナ氏名	デンデンハナコ
03	相談者氏名	電燈 花子
04	住所	広島市北区高橋東2丁目3-4
05	エリアNO	002
06	電話番号	082-123-9876
07	受付年月日	19260101
08	性別	M
09	血液型	A
10	血液型RH型	+
11	居住形態	1
12	持病	なし
13	母体健康	水筒込み人形
14	写真番号	000023
15	家族氏名	電燈 一郎
16	職業	長男
17	電話番号	082-123-9876
18	住所	広島市北区高橋東2丁目3-4
19	緊急連絡先氏名	電燈 三郎
20	電話番号	082-123-6543
21	緊急連絡先番号	003
22	主治医名	電燈 太郎
23	電話番号	082-123-1200
24	緊急連絡先番号	112
25	社員名	伊藤 二郎
26	電話番号	082-123-3500
27	主ヘルパーコード	001

相談者マスタファイル

【図 11】

【図 10】

【図 16】

番号	項目	データ
01	受付区分	1
02	通報種別	010
03	相談者ID	000010
04	相談者カナ氏名	デンデンハナコ
05	相談者氏名	電燈 花子
06	電話番号	082-123-9876
07	住所	広島市北区高橋東2丁目3-4
07	受付年月日	19920831
08	受付時分	0315
09	コール済フラグ	00

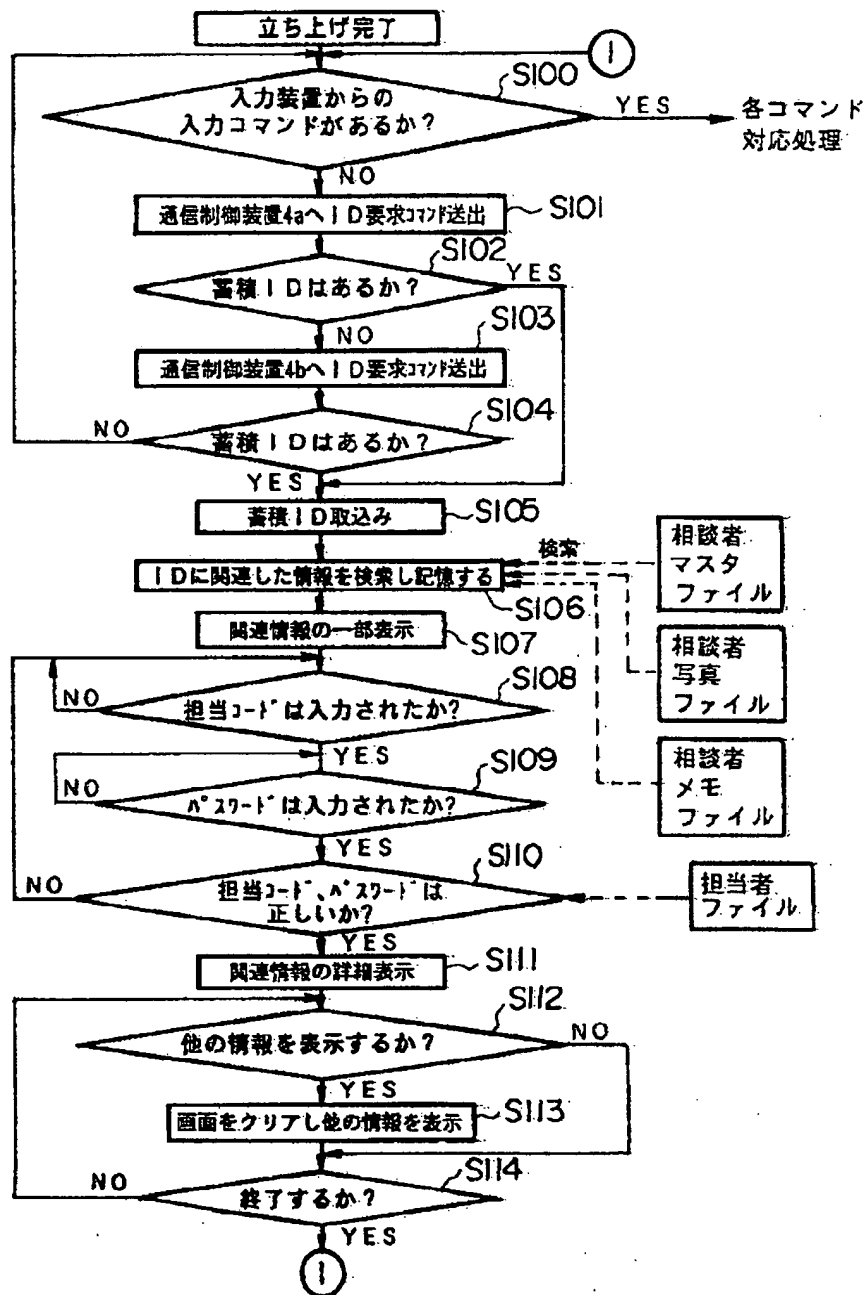
夜間・離席受付ファイル

【図 18】

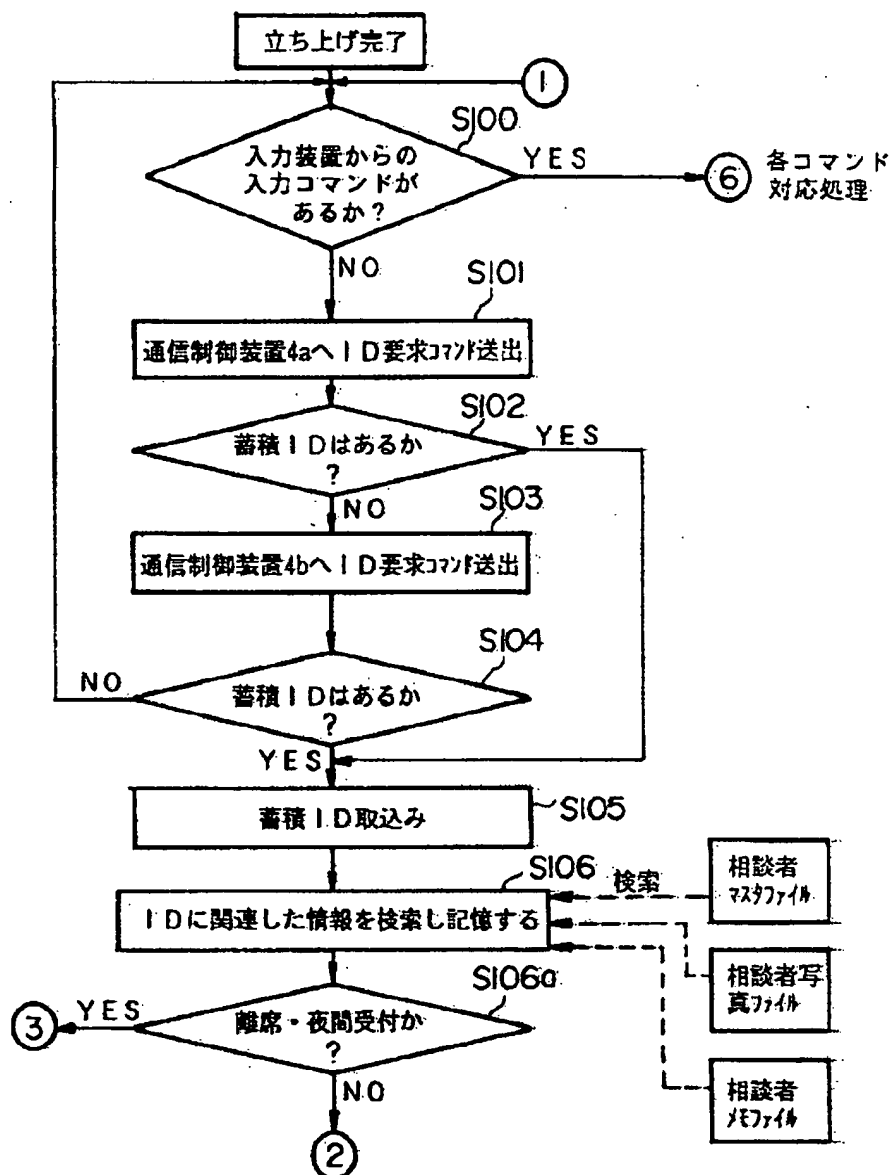
番号	項目	データ
01	ヘルパー番号	001
02	ヘルパー氏名	氏名 花子
03	住所	広島市北区高橋東2丁目2-1
04	電話番号	082-123-1234
05	無回答呼出番号	082-7771234

ヘルパーマスタファイル

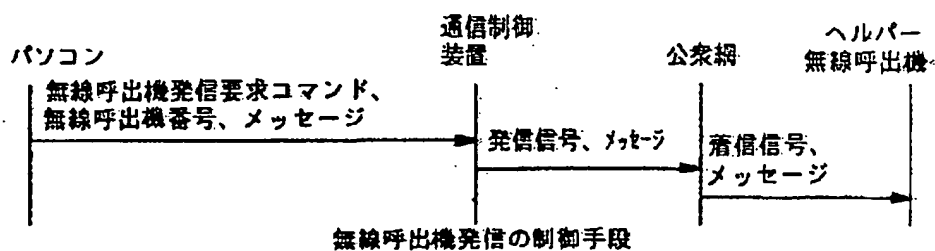
【図6】



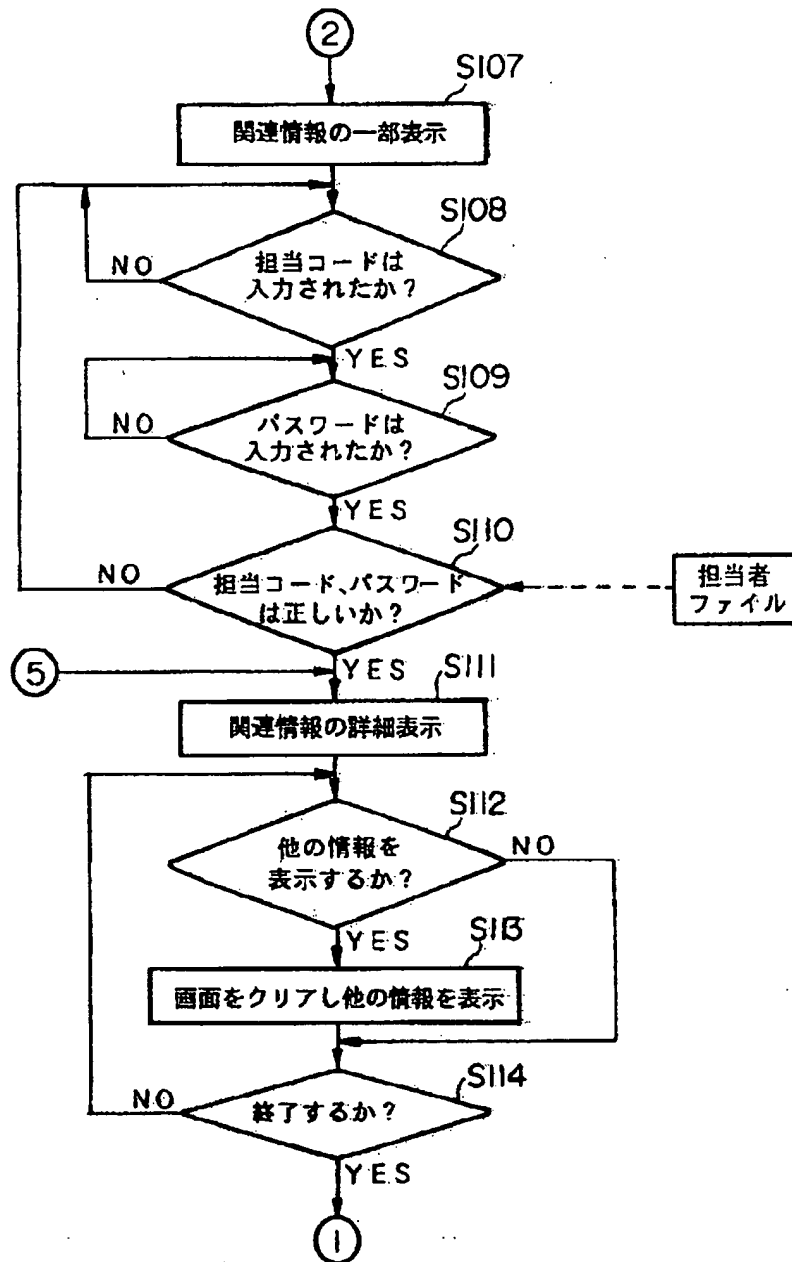
【図12】



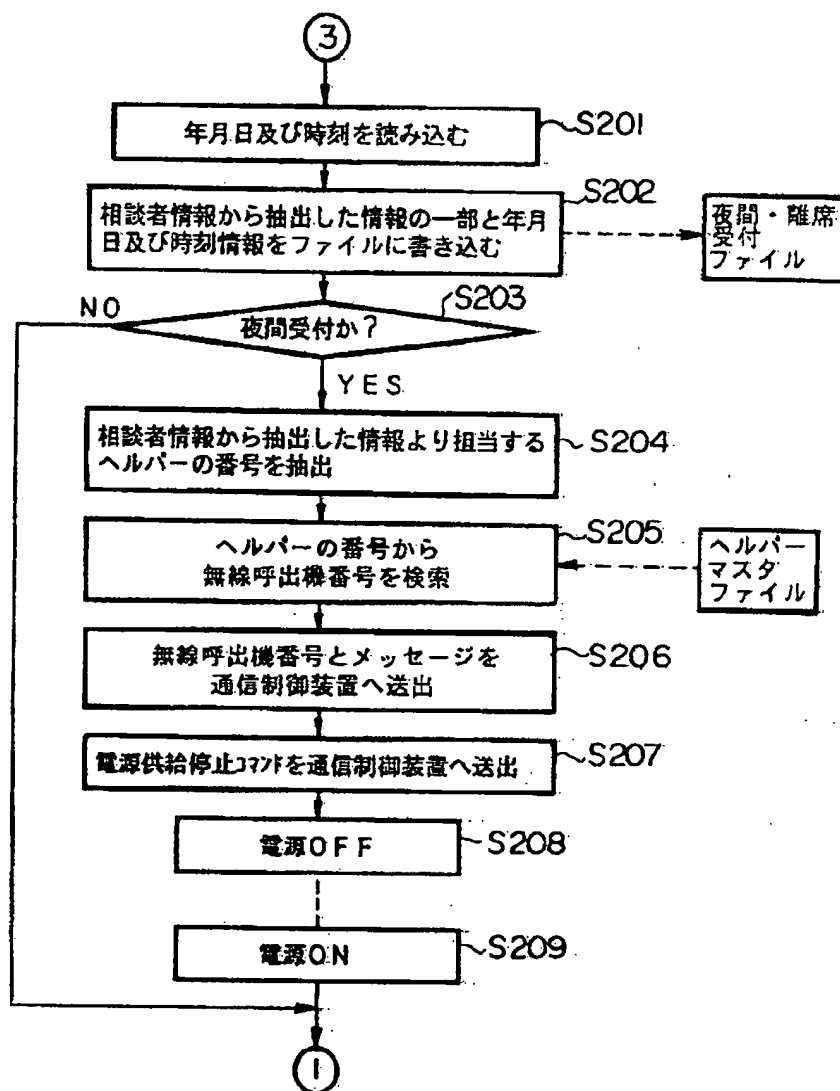
【図19】



【図13】

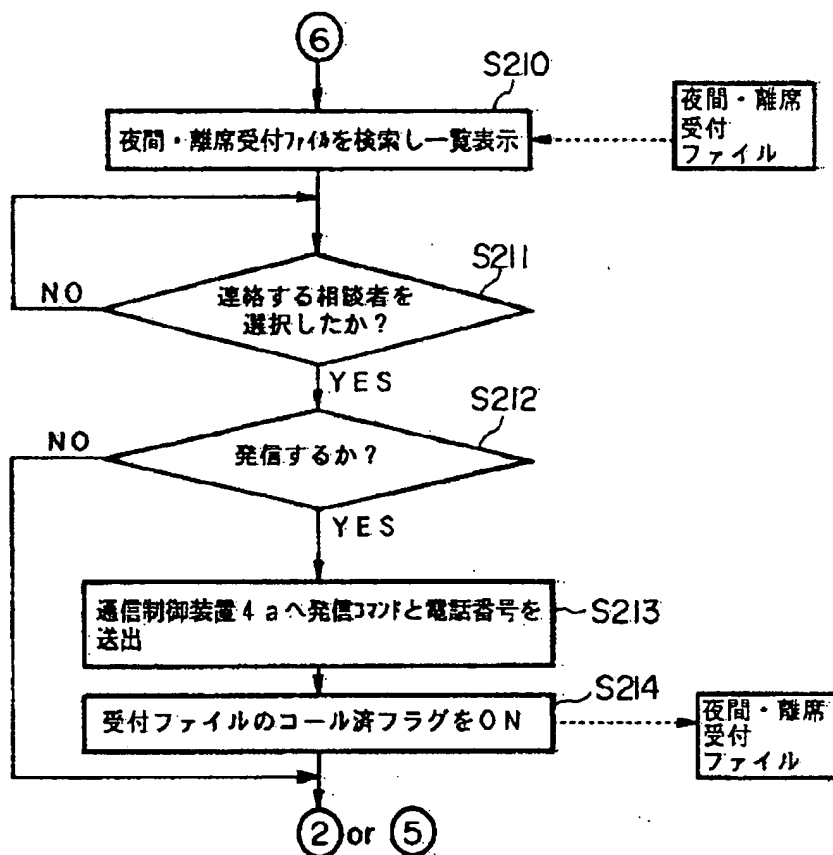


【図14】

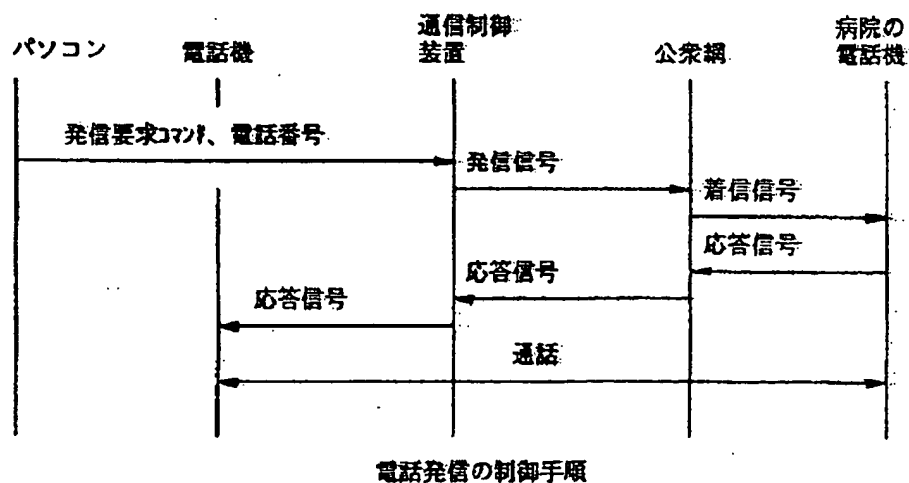


【図17】

【図15】



【図20】



フロントページの続き

(72)発明者 古谷 超

東京都千代田区内幸町一丁目1番6号 日
本電信電話株式会社内

(72)発明者 中村 和行

東京都千代田区内幸町一丁目1番6号 日
本電信電話株式会社内

(72)発明者 橋本 孝正

東京都千代田区内幸町一丁目1番6号 日
本電信電話株式会社内